FEDERACIÓN
DE LA UNIÓN NACIONAL
DE CONSUMIDORES
Y AMAS DE HOGAR
DE ESPAÑA

Manual práctico para el consumidor y usuario nº 62

GARANTÍAS DE LOS BIENES DE CONSUMO

José Ramón Lozano Petit
Abogado
Gabinete técnico-jurídico

La reciente Ley de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo, que entró en vigor el 11 de septiembre de 2003, afecta sustancialmente a los derechos de los consumidores, al establecer un nuevo régimen legal en el que los p1roductos nuevos pasan a tener dos años de garantía y un año los usados y, en ambos casos, se presume la falta de conformidad, salvo prueba en contrario, durante los primeros seis meses. Además el comprador podrá optar por la reparación del producto estropeado o por su cambio por uno nuevo.

Debido a la gran importancia de estos cambios, es necesario realizar una importante labor de difusión de esta nueva normativa, información destinada no sólo a los propios consumidores, sino también a los comerciantes y profesionales que deben aplicarla en su actividad cotidiana.

CARACTERÍSTICAS DE LA LEY DE GARANTÍAS

La **Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo**, incorpora al ordenamiento jurídico español la **Directiva 1999/44/CE**, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre determinados aspectos de la venta y garantía de los bienes de consumo.

Con la **transposición** a nuestro derecho de esta importante Directiva, España adapta su normativa en materia de garantías a los mínimos adoptados en la Unión Europea, con el doble objetivo de favorecer el mercado interior y garantizar un alto nivel de protección de los consumidores.

La Ley de Garantías establece el **nuevo régimen jurídico** aplicable, en **todo el Estado**, a los contratos de compraventa de bienes de consumo celebrados por los consumidores, que hasta ahora estaba regulado por la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y por la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

Las normas de protección de los consumidores que recoge esta Ley son de aplicación, con independencia de la ley elegida por las partes, cuando el bien haya de utilizarse o haya de realizarse la prestación objeto del contrato, en **alguno de los Estados miembros de la Unión Europea**, el contrato se haya celebrado total o parcialmente en alguno de ellos, o cuando una de las partes sea **ciudadano** de algún Estado miembro.

Finalmente, **los preceptos de esta Ley son imperativos**, es decir, las partes no pueden pactar cláusulas que excluyan o limiten los derechos reconocidos al consumidor, ya que serían **nulas de pleno derecho**.

EL PRINCIPIO DE CONFORMIDAD CON EL CONTRATO

La nueva Ley establece, como principio básico, la **obligación del vendedor de entregar al consumidor un bien que sea conforme con el contrato de compraventa** suscrito.

Todo el nuevo régimen legal gira en torno a este concepto o principio de "**conformidad con el contrato**" e incluso, salvo prueba en contrario, durante los primeros seis meses se presume que un bien es conforme con el contrato siempre que **cumpla determinados requisitos**.

CONFORMIDAD CON EL CONTRATO

Salvo prueba en contrario, un bien es conforme con el contrato siempre que cumpla todos los siguientes requisitos, salvo que por las circunstancias del caso alguno no sea aplicable:

- Que **se ajuste a la descripción** realizada por el vendedor.
- Que **tenga las cualidades manifestadas** mediante una **muestra o modelo**.
- Que **sirva para los usos a que ordinariamente se destinan** los bienes de consumo del **mismo tipo**.
- Que **sea apto para el uso especial que hubiese sido requerido por el consumidor** y que el vendedor haya **admitido que es apto para dicho uso.**.
- Que presente la **calidad y el comportamiento esperados**, atendiendo especialmente a las características indicadas por el **vendedor o el fabricante** mediante la **publicidad o el etiquetado**.

Hay que tener en cuenta que este principio de conformidad va más lejos del mero defecto de fabricación, ya que hace referencia a cualquier situación

que haga inviable el propósito del contrato celebrado por el consumidor, se deba tanto a que el bien sea defectuoso como a que no se ajuste a lo que el consumidor pretendía.

A los efectos de esta Ley, son **vendedores las personas físicas o jurídicas**, es decir, comerciantes individuales o empresas, que vendan bienes de consumo en el marco de su actividad profesional.

Se excluyen las ventas entre particulares, al exigirse que se produzcan en el marco de una actividad profesional. También se excluyen las ventas realizadas exclusivamente entre comerciantes o profesionales, ya que para aplicarse este régimen, una de las partes ha de ser un consumidor, entendido como destinatario final de los bienes, productos o servicios, que no los incorpora a una actividad productiva.

Por ejemplo, se aplica la nueva Ley de Garantías a la compra de una nevera por una familia, que la destina a su uso particular, pero no a la compra de ruedas para un camión, porque se incorporan a un medio de producción. Tampoco se aplicaría a la venta de una partida de madera a una carpintería, porque ninguna de las partes es consumidor final.

LA FALTA DE CONFORMIDAD

Como consecuencia del principio de conformidad analizado, el **vendedor responderá ante el consumidor** de cualquier falta de conformidad existente en el momento de la entrega del bien

También se considera falta de conformidad la derivada de una **incorrecta instalación del bien** cuando dicha instalación esté incluida en el contrato de compraventa y haya sido realizada por el vendedor o bajo su responsabilidad, e incluso cuando la realice el propio consumidor si hay un error en las instrucciones.

Es el vendedor quien responde siempre ante el consumidor de cualquier falta de conformidad existente en el momento de la entrega del bien.

En cambio, **no se considerarán como faltas de conformidad** las que el **consumidor conociera o no hubiera podido ignorar** en el momento de celebrar el contrato, o que tengan su origen en materiales suministrados por el propio consumidor.

Por otra parte, la **simple firma de un albarán** en que conste la conformidad del consumidor no libera el vendedor de su responsabilidad, ya que sólo **prueba la entrega**, y los derechos que reconoce esta Ley son **irrenunciables**.

REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN DEL BIEN

En caso de falta de conformidad del bien con el contrato, **el consumidor podrá elegir entre exigir la reparación del bien o su sustitución**, salvo que alguna de estas opciones resulte **imposible o desproporcionada**.

Pero una vez que el consumidor **comunique su elección al vendedor**, ambos deben atenerse a ella, salvo que se compruebe que no fuese posible o que no resulte efectiva.

Se plantea, por tanto, la importancia de determinar cuándo se considera que la reparación o la sustitución es **desproporcionada**. En este sentido, la Ley indica que lo es la que **imponga al vendedor costes que**, en comparación con la otra opción, **no sean razonables**, teniendo en cuanta el **valor** que tendría el bien si estuviese en buen estado, la **importancia del defecto** y que la otra alternativa se pueda realizar **sin inconvenientes para el consumidor**.

El consumidor puede elegir entre la reparación o la sustitución del bien, salvo que resultase imposible o desproporcionada. Si estas resultasen infructuosas o imposibles, el consumidor podrá optar entre la rebaja del precio o la resolución del contrato.

Sin embargo, hay que precisar que para determinar si los gastos no son razonables, los **correspondientes a una opción deben ser considerablemente mayores a la otra**. No se trata sólo que una solución sea más cara que la otra, sino que la diferencia entre ambas resulte desproporcionada y no sea razonable.

Así, por ejemplo, puede ser desproporcionado exigir la reparación de una calculadora de bolsillo, o la sustitución de un coche sólo porque tenga un retrovisor defectuoso.

CRITERIOS PARA LA REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN

Tanto la reparación como la sustitución serán **gratuitas para el consumidor**, incluyendo los gastos que se deriven de la falta de conformidad del bien o sus subsanación, especialmente los **gastos de envío**, la **mano de obra** y los **materiales**.

Ambas deberán llevarse a cabo en un **plazo razonable** y **sin mayores inconvenientes o perjuicios para el consumidor**, aunque deben tenerse en cuenta tanto la naturaleza como la finalidad de los bienes.

Si el consumidor opta por la **reparación**, durante los **seis meses siguientes a la entrega** del bien ya reparado, el vendedor responderá de las faltas de conformidad que motivaron la reparación, e incluso **se presume que se trata de la misma falta de conformidad** cuando se reproduzcan en el bien defectos del mismo origen que los inicialmente manifestados.

Si concluida la reparación y entregado el bien, este sigue siendo no conforme con el contrato, el consumidor podrá exigir la **sustitución** del bien, u **optar** entre la **rebaja del precio** o la **resolución del contrato**. Aunque, como ya se ha indicado, el consumidor no podrá pedir la sustitución de bienes no fungibles ni de segunda mano.

Finalmente, si el consumidor optó por la **sustitución** y esta no logra solucionar la falta de conformidad, podrá optar por la reparación, la rebaja del precio o la resolución del contrato.

REBAJA DEL PRECIO O RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

La rebaja del precio o la resolución del contrato procederán, **a elección del consumidor**, cuando este no pueda exigir la reparación o la sustitución, y en los casos en que estas no se hayan llevado a cabo en plazo razonable, o sin mayores inconvenientes para el consumidor.

Como **excepción**, la resolución del contrato no procederá cuando la falta de conformidad sea de **escasa importancia**. La Ley de Garantías no precisa qué se entiende por escasa importancia, ni hay un criterio matemático exacto, pero habrá que atender a la relación entre el **valor del bien y la importancia de la falta de conformidad**, así como el valor o utilidad del bien **para el consumidor** y los inconvenientes que pueda ocasionarle la falta de conformidad. En caso de discrepancia entre las partes, puede acudirse al **Sistema Arbitral de Consumo**.

El consumidor dispone de un plazo máximo de dos meses para informar al vendedor desde que conozca la falta de conformidad del bien.

La **rebaja del precio** será **proporcional** a la diferencia existente entre el valor que el bien hubiera tenido en el momento de la entrega de haber sido conforme con el contrato y el valor que el bien efectivamente entregado tenía en el momento de dicha entrega.

En todo caso, el consumidor tendrá derecho, de acuerdo con la legislación civil y mercantil, a ser **indemnizado por los daños y perjuicios** derivados de la falta de conformidad.

BIENES OBJETO DE GARANTÍA

A los efectos de la Ley, se consideran bienes de consumo los **bienes muebles destinados al consumo privado**. Se incluyen también en su ámbito de aplicación los **contratos de suministro de bienes de consumo** que hayan de producirse o fabricarse.

La Ley **no distingue entre bienes perecederos**, que son los que se agotan por su uso o consumo, o que tienen fecha de caducidad determinada, como alimentos o medicamentos, **y bienes de naturaleza duradera**. Por lo tanto, la normativa sobre garantías se aplica indistintamente a unos u otros, es decir, ambos tipos de productos están sometidos a las **mismas condiciones de garantía**, aunque en la medida en que lo permita la naturaleza del bien.

No obstante, **se excluyen expresamente** los siguientes bienes o productos:

- Los **adquiridos mediante venta judicia**l.
- El **agua o el gas cuando no estén envasados** para la venta.
- La **electricidad**.
- **Los bienes de segunda mano adquiridos en subasta administrativa** a la que los consumidores puedan asistir personalmente.

Mayores problemas de interpretación suponen los **bienes no fungibles**, ya que la Ley de Garantías establece que el consumidor **no podrá exigir su sustitución**. Se entiende por tales aquellos que no pueden sustituirse o intercambiarse por otros de la misma especie y calidad, como por ejemplo, una obra de arte única.

En este mismo sentido, también equipara la Ley los **bienes de segunda mano** a los no fungibles, por lo que el consumidor tampoco podrá exigir su sustitución.

PLAZOS

El **vendedor** responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de **dos años** desde la entrega.

En los **bienes de segunda mano**, el vendedor y el consumidor podrán **pactar un plazo menor**, pero que **nunca será inferior a un año** desde la entrega.

Salvo prueba en contrario, se entiende que las faltas de conformidad que se manifiesten en los **seis meses posteriores a la entrega ya existían cuando la cosa se entregó**, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del bien o con la falta de conformidad.

En principio, el nuevo régimen legal de garantía es más favorable para el consumidor al ampliar los plazos, pero **pasados los primeros seis meses, es el propio consumidor quien deberá probar** la falta de conformidad del bien. Cuando la falta de conformidad sea notoria, podrá probarse incluso mediante simples indicios, pero si no hay acuerdo entre las partes, puede acudirse al **Sistema Arbitral de Consumo** para resolver la controversia.

Por otra parte, también **salvo prueba en contrario**, la **entrega** se entiende hecha el **día que figure en la factura o tique de compra**, o en el **albarán de entrega**, si la entrega fuera posterior.

El consumidor tiene la obligación de comunicar al vendedor la falta de conformidad en el plazo máximo de **dos meses** desde que tuvo conocimiento de ella. Si no lo hace en dicho plazo, **perderá el derecho a la subsanación**, pero corresponde al vendedor probar que no lo comunicó.

Por otra parte, tanto la **reparación como la sustitución suspenden el cómputo de estos plazos**.

En el caso de la **reparación**, el período de suspensión comienza cuando el consumidor ponga el bien a disposición del vendedor y termina cuando lo recoja. La **sustitución** suspende el plazo desde el momento en que el consumidor opta por esta solución, hasta que la entrega del nuevo bien.

Por último, la **acción para reclamar la garantía prescribirá a los tres años desde la entrega** del bien. Sin embargo, hay que aclarar que esto **no supone una ampliación del plazo de garantía**, porque sólo podrá reclamar por las faltas de conformidad que se hayan producido durante los dos primeros años, y siempre que lo hubiese notificado al vendedor en el plazo de dos meses.

Plazos:

- **2 años para bienes nuevos.**
- **1 año para los de segunda mano.**
- **En ambos casos, y salvo prueba en contrario, durante los 6 primeros meses se presume la falta de conformidad.**

ACCIÓN CONTRA EL PRODUCTOR

Como ya se ha indicado, el **responsable** de cualquier falta de conformidad es el **vendedor**, como profesional que conoce las características de los productos que vende.

Sin embargo, en algunos casos, el consumidor podrá **reclamar directamente ante el productor**, cuando le resulte imposible o le suponga una **carga excesiva dirigirse al vendedor**.

Aunque la Ley de Garantías no precisa más, debe entenderse aquellos casos en que el comercio en que el consumidor haya adquirido el bien haya cerrado o cambiado de actividad, o cuando fuese adquirido en otro Estado miembro de la Unión Europea o incluso en otra ciudad distinta a la de su residencia habitual.

En cualquier caso, debe quedar claro que la posibilidad de reclamar directamente ante el productor es una **opción del consumidor**, y **no puede ser impuesta nunca por el vendedor para eximirse de responsabilidad**.

En todo caso, el **productor** responderá, durante los mismos plazos, por la falta de conformidad cuando esta se refiera al **origen, identidad o idoneidad de los bienes**, de acuerdo con su **naturaleza y finalidad**, y con las **normas** que los regulan.

LA GARANTÍA COMERCIAL

La denominada **"garantía comercial"** es la que puede **ofrecerse adicionalmente por el garante**, generalmente el **productor o fabricante** del producto, a través de un documento o de la publicidad.

A petición del consumidor, esta garantía debe formalizarse, al menos, en castellano, por escrito o en cualquier otro soporte duradero.

La garantía comercial expresará necesariamente:

- El **bien** sobre el que recae.
- El **nombre y dirección** del garante.
- Que esta garantía no afecta a los derechos que otorga al consumidor la **Ley 23/2003**.
- Los **derechos del consumidor** como titular de esta garantía.
- El **plazo de duración** de la garantía comercial y su alcance territorial.
- Las **vías de reclamación** a disposición del consumidor.

La **acción** para reclamar el cumplimiento de la garantía comercial prescribirá a los **seis meses** desde la finalización del plazo de garantía.

Estas previsiones **no son de aplicación a los productos puestos en circulación antes del 11 de septiembre de 2003**, fecha en que entró en vigor la Ley de Garantías.

RECUERDE:

- Que la Ley de Garantías es aplicable cuando el bien haya sido adquirido, haya de utilizarse en alguno de los **Estados miembros de la Unión Europea**, o cuando una de las partes sea ciudadano de algún Estado miembro. También es aplicable en **todo el territorio nacional**.

- Que la nueva Ley establece, como principio básico, la **obligación del vendedor de entregar al consumidor un bien que sea conforme con el contrato** de compraventa suscrito.

- Que, como consecuencia, **el vendedor responde siempre ante el consumidor de cualquier falta de conformidad existente en el momento de la entrega del bien**.

- Que el consumidor **podrá reclamar directamente ante el productor**, cuando le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse al vendedor. Pero **el vendedor no puede obligarle a reclamar ante el productor**.

- Que el **plazo legal de garantía** es de **dos años para bienes nuevos** y de **un año para los de segunda mano**. En ambos casos, salvo prueba en contrario, durante los **6 primeros meses se presume la falta de conformidad**.

- Que el consumidor puede **elegir entre la reparación o la sustitución del bien**, salvo que alguna de ellas resultase imposible o desproporcionada. Si estas soluciones resultasen infructuosas o imposibles, el consumidor podrá **optar entre la rebaja del precio o la resolución del contrato**.

- Que el consumidor dispone de un **plazo máximo de dos meses para informar** al vendedor desde que conozca la falta de conformidad.

- Que la **renuncia previa a los derechos** que la Ley de Garantías reconoce a los consumidores y los actos realizados en fraude de ley son **nulos**, y pueden ser objeto de sanción administrativa o judicial. La garantía se puede exigir, por tanto, aunque el vendedor conceda un plazo menor.

Gabinete Técnico Jurídico de UNAE
Madrid, Tel. (91) 575 72 19
www.federacionunae.com

Este programa ha sido subvencionado por el Ministerio
de Sanidad y Consumo-Instituto Nacional del Consumo

MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO

INC INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMO

El contenido de este manual es responsabilidad
exclusiva de la Federación UNAE